

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian didasari oleh survey awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa dealer Honda yang berada di Malang, dimana peneliti menemukan bahwa dealer dengan rata-rata pengunjung terbanyak adalah Honda Kartika Sari yang beralamatkan di Jl. Letjen Suprpto No. 154, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur, 65111.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan asosiatif, karena menjelaskan hubungan variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.. Sedangkan metode pada penelitian ini yaitu menggunakan metode survey, yang mana informasi diperoleh melalui kuisioner yang diberikan kepada responden.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Zulganef (2013:133) populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau hal-hal yang menarik untuk diteliti yang telah dibatasi oleh peneliti. Seluruh konsumen yang pernah merasakan jasa servis pada Honda Kartika Sari Malang merupakan populasi penelitian. Dengan karakteristik yaitu responden yang pernah melakukan servis di Honda Kartika Sari Malang minimal dua kali.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, populasi sangat luas dan tidak terhingga sehingga dilakukan penilaian tertentu terhadap karakteristik sampel yang dianggap sesuai dengan maksud penelitian atau dimaksud dengan teknik *purposive sampling* (Kuncoro, 2013:139). Dimana karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu :

- a. Pelanggan yang pernah menikmati jasa servis Honda Kartika Sari Malang minimal dua kali.
- b. Pendidikan terakhir SMA/SMK/ sederajat. Pertimbangan ini digunakan dengan alasan seseorang dengan jenjang pendidikan tersebut mampu memahami isi dari kuesioner.

Sedangkan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini karena jumlah populasi tidak diketahui, Berikut rumus Lemeshow (Kuncoro, 2013:140):

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Dengan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 0.5(1-0.5)}{0.1^2}$$

$$n = 96.04 = 96$$

Alasan mengambil total *sampling* karena menurut Gay dan Diehl (1996 : 140-141) dibutuhkan minimal 30 sampel untuk menguji ada atau tidaknya hubungan. Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden namun dibulatkan menjadi 100 responden.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan dari setiap variabel yang digunakan dalam suatu penelitian dan indikator-indikator yang membentuknya. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1. Kualitas Layanan	Suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen Honda Kartika Sari Malang.	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Bangunan Honda Kartika Sari Malang secara keseluruhan bersih. 2. Karyawan Honda Kartika Sari Malang berpenampilan rapi dan seragam. 3. Peralatan yang digunakan berfungsi dengan baik seperti	Skala Likert

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
			mesin nomer antrian dan pemanggil antrian. 4. Kejelasan sarana komunikasi seperti petunjuk arah dan poster.	
		2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Jam kerja karyawan tepat waktu. 2. Pelayanan pemeriksaan kelengkapan motor. 3. Teknisi menganalisa kerusakan motor dengan tepat. 4. Teknisi menyelesaikan kerusakan motor dengan tepat.	Skala Likert
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Teknisi mempunyai kemampuan dalam menangani kerusakan motor. 2. Saya merasa aman ketika proses servis berlangsung. 3. Penanganan teknisi cukup berpengalaman.	Skala Likert
		4. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1. Resepsionis melayani dengan cepat. 2. Teknisi menganalisa kerusakan dengan cepat 3. Teknisi mengerjakan servis dengan cepat. 4. Tenaga administrasi cepat melayani pendaftaran	Skala Likert
		5. Perhatian (<i>Emphaty</i>)	1. Tenaga administrasi ramah saat melayani konsumen. 2. Teknisi ramah saat menangani konsumen.	Skala Likert

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
			3. Resepsionis ramah saat menangani konsumen. 4. Teknisi dapat memahami kebutuhan konsumen. 5. Teknisi bersedia menerima saran dari konsumen. 6. Tenaga administrasi Honda Kartika Sari Malang bersikap sopan.	
2. Loyalitas	Kesetiaan konsumen pada jasa servis sepeda motor Honda Kartika Sari Malang	1. <i>Repeat Purchase</i>	1. Saya Menggunakan jasa servis berulang kali di Honda Kartika Sari Malang. 2. Saya berencana melakukan servis kembali di Honda Kartika Sari Malang.	Skala Likert
		2. <i>Referalls</i>	1. Bilamana seseorang hendak melakukan servis sepeda motor, saya menyarankan agar melakukan servis di Honda Kartika Sari Motor Malang. 2. Saya akan menceritakan hal-hal yang baik tentang Honda Kartika Sari Malang kepada orang lain.	Skala Likert
		3. <i>Retention</i>	1. Saya akan bertahan untuk servis sepeda motor di Honda Kartika Sari Malang meskipun mendapat rumor negatif mengenai dealer tersebut.	Skala Likert

E. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer akan diperoleh dari jawaban responden dari daftar kuesioner yang dibagikan maupun disampaikan secara langsung kepada konsumen jasa servis sepeda motor Honda Kartika Sari Malang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2018:199). Kuisisioner terdiri dari pernyataan terbuka, yaitu identitas diri responden dan pernyataan tertutup yaitu pernyataan-pernyataan yang telah disediakan dan jawaban yang diberikan dibatasi. Penyebaran kuisisioner dilakukan di lokasi penelitian, yaitu Honda Kartika Sari Malang.

Pernyataan tertutup diukur dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan tanggapan seseorang mengenai suatu kegiatan (Sugiyono, 2018:132). Kriteria pengukuran skala likert dalam penelitian ini meliputi : skor lima untuk jawaban sangat setuju, skor empat untuk jawaban setuju, skor tiga untuk jawaban netral, skor dua untuk jawaban tidak setuju, dan skor satu untuk jawaban sangat tidak setuju.

G. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono, 2018 ; 172).

Ghozali (2008 : 51) menjelaskan rumus dasar dari Uji Validitas adalah:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X^2)\{N \sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}} \pi r^2$$

Keterangan:

r_{xy}	= Koefisien Korelasi
N	= Jumlah Responden.
$\sum X$	= Jumlah skor butir
$\sum X^2$	= Jumlah skor butir kuadrat
$\sum Y$	= Skor total
$\sum Y^2$	= Jumlah skor total kuadrat
$\sum XY$	= Jumlah perkalian skor butir dngan skor total

Validitas kuesioner dapat diukur dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, dapat ditunjukkan melalui *output Cronbach Alpha* pada kolom *Correlation Item – Total Correlation* kemudian bandingkan nilai *Correlation Item – Total Correlation* dengan hasil pengujian r tabel, apabila r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai positif maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest* (*stability*), *equivalent*, dan gabungan keduanya. Dalam penelitian ini, untuk menguji reliabilitas data digunakan teknik analisis formula *Alpha Cronbach* dengan bantuan komputer yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varian total

Pengukuran sampelnya hanya diambil sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain untuk mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini juga akan dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS for Windows (Ghozali 2018 ; 45).

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada uji ini dilakukan untuk mengetahui data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan teknik uji Kolmogorov-Sminorv dengan kriteria sebagai berikut.

- a. Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- b. Apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

b. Uji Linieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui linier atau tidak antar masing – masing variabel penelitian, uji ini menggunakan teknik compare means. Hal itu untuk menguji hubungan tiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan kriteria jika nilai memiliki signifikan $> 0,05$ maka model yang digunakan sudah tepat.

2. Deskripsi Jawaban Responden

Penelitian ini menggunakan 2 variabel dan 26 indikator dan disebarkan kepada pelanggan jasa servis sepeda motor Honda Kartika Sari Motor Malang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 100 responden, maka dapat diperoleh jawaban atas pernyataan yang diberikan kepada responden dengan kriteria interpretasi yang menggunakan skor 1 sampai dengan 5 dan angka indeks dimulai dari angka 10 sampai dengan 100 dimana dalam distribusi frekuensi jawaban responden menggunakan

kriteria tiga kotak (*Three- box Method*) (Ferdinand 2014 ; 231). Kriteria interpretasi angka indeks dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kriteria Interpretasi Angka Indeks

No.	Nilai Indeks	Interpretasi
1.	10 sampai dengan 40	Rendah
2.	40,01 sampai dengan 70	Sedang
3.	70,01 sampai dengan 100	Tinggi

Sumber : Ferdinand, (2014 : 231)

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, angka indeks digunakan untuk mendeskripsikan jawaban responden, dimana nilai indeks memberi gambaran deskripsi mengenai karakteristik responden dalam suatu penelitian. Nilai Indeks Variabel didapat dari hasil penjumlahan nilai indeks perindikator, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Variabel (NIV)} = (\text{Indeks Indikator 1}) + (\text{Indeks Indikator 2}).. \\ + (\text{Indeks Indikator ke n}) / n.$$

Nilai Indeks dari indikator berasal dari perkalian antara skor penilaian responden, dikalikan dengan nilai persentase jumlah responden yang memilih setiap item pernyataan. Penelitian ini menggunakan rentang skor 1 sampai 5, dimana skor 1 menggambarkan “Sangat Tidak Setuju”, dan skor 5 mencerminkan “Sangat Setuju”, maka contoh perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Indikator (NII) I1} = \\ (\% \text{frekuensi I}_{1.1} \times \text{skor1}).....+ (\% \text{frekuensi I}_{1.4} \times \text{skor 5})$$

Keterangan:

% frekuensi **I1.1** = Presentase responden yang memilih skor 1 pada indikator 1

% frekuensi **I1.5** = Presentase responden yang memilih skor 5 pada indikator 1.

Skor jawaban = 1 sampai dengan 5.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX + e$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (Loyalitas Pelanggan)

X = Variabel independen (Kualitas Layanan)

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = Error

4. Uji Hipotesis

1. Uji t

Menurut Ghozali (2018:139) uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu independen dalam menerangkan variabel dependen. Pada pengujian ini dapat diketahui apakah secara terpisah variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi signifikan terhadap variabel Loyalitas pelanggan. Uji t bertujuan untuk mengukur signifikan positif maupun negatif koefisien regresi secara parsial atau satu persatu dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan rumus sebagai berikut:

Uji t digunakan untuk mengetahui hipotesis diterima atau tidak. Uji t dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan:

t : t hitung

Sb : Standart Deviasi dari variabel Kualitas Layanan (X)

Uji t dirumuskan sebagai berikut :

H0 : Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas Pelanggan.

H1 : Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Pengambilan kesimpulan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf signifikan 5%. Acuan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila probabilitas signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen (kualitas layanan) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).

Apabila probabilitas signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen (kualitas layanan) merupakan penjelas variabel dependen (loyalitas pelanggan).

